

「販売員活動とは～販売ロールプレイング実習をとおして～」

商業科 佐藤 知世

1 はじめに

本校に赴任して1年目であり、パワーアップ研修(中堅教諭等資質向上研修)として、共通研修、講座選択研修のほか課題研修Ⅱとして、宮浦小学校への他校種参観や南日本放送屋久島支局での企業研修などを行った。校内研修では、研究授業研修を行い、その中から11月に実施した「広告と販売促進」の研究授業について掲載する。

2 主題設定の理由

本校は普通科・情報ビジネス科の2つの学科があり、情報ビジネス科では各種資格取得をはじめ、地元企業との商品開発や屋久島の魅力を発信する活動などを行っている。近年では、進学希望者が増加傾向にあり、今年度は民間企業への就職希望者が8名という状況であった。新型コロナウイルスの影響による経済への打撃は大きく、進路実現に対する生徒の不安も計り知れないものである。そのような状況の中、将来どのような社会生活を送りたいか考えたとき、自分たちがどのような選択をして行動するかを判断する場合に、あらかじめ頭の中でいろいろなイメージをつくり、さらにそれらを組み合わせたり、膨らませたりしながら、進むべき方向を決めていると考えられている。そのため、豊かなイメージを作れる人ほど、数多くの選択肢を持つことができ、充実した日常生活を送ることができるといえる。ビジネス活動においても、そうしたイメージをつくる目的として「広告と販売促進」では、企業と消費者間のコミュニケーション活動を主体的、創造的に行う態度を育てることを目的とし、上記の通り主題を設定した。

3 研究のねらい

販売の形態、販売員の役割、販売員に必要な資質及び効果的な販売の手順を学習することで、望ましい接客の方法について、ホスピタリティを含めて理解させるとともに、販売ロールプレイング実習をとおして、接客に関する実践的な知識と技術を習得させる。

4 研究内容

「広告と販売促進」学習指導案

1. 教科書 「広告と販売促進」(実教出版)
2. 副教材 「広告と販売促進」問題集(実教出版)
3. 履修単位 2単位
4. 単元名 第5章 販売員活動
実習 販売ロールプレイング

5. 単元の目標

- (1) 販売員が担うべき5つの重要な役割を理解させる。
- (2) 販売員は、商品や顧客に関する知識を豊富に得ておくことの重要性を理解させる。
- (3) 8つの購買心理過程とそれに対する販売の手順、クレーム対応について理解させる。

6. 単元について

(1) 教材観

販売員活動について、その役割と目的を理解させるとともに、効果的な販売方法やクレーム対応について考えることで、販売員に求められる資質を養う。

(2) 生徒観

選択授業であり、授業に対して意欲的な姿勢を見せるが全体的におとなしい印象がある。商品デザインの企画やPOP作成など実習に取り組む姿勢が意欲的である。

(3) 指導観

販売員活動の役割と目的を理解させ、ロールプレイングを通して効果的な販売方法やクレーム対応の仕方を身につけさせる。

7. 単元の評価規準

関心・意欲・態度	思考・判断・表現	技能	知識・理解
<ul style="list-style-type: none">・販売員に求められる役割と知識に関心を持ち、それを身につけようとする意欲があるか。・販売の手順やクレーム対応について関心を持ち、それを身につけようとする意欲があるか。	<ul style="list-style-type: none">・商品の販売促進を担い、売上を左右する重要な人的手段として、販売員活動を思考できるか。・販売手順やマナーを表現でき、クレームを顧客満足の実現のための重要な情報であると判断できるか。	<ul style="list-style-type: none">・販売員に必要な知識をもとに、具体的な販売手順や接客マナーを技能として身につけているか。	<ul style="list-style-type: none">・販売員に求められる役割と知識を理解しているか。・販売の手順やクレーム対応についての知識を有しているか。

8. 単元の指導計画（総時間数4時間）

- (1) 販売員に求められる役割と知識 … 1時間
- (2) 効果的な販売方法、接客の心構えと敬語 … 1時間
- (3) 販売ロールプレイング … 2時間（本時2 / 2時間）

9. 本時の学習

(1) 本時の目標

- ・購買心理過程をふまえた販売方法を理解する。
- ・仮想店舗で接客を体験することで、自分の接客技術の良い点と悪い点を整理する。
- ・顧客のニーズを聞き出す手順を確認する。

(2) 本時の展開

過程	学習活動・内容	指導上の留意点	評価
導入 5分	<ol style="list-style-type: none"> 挨拶, 出欠確認, 健康観察 接客10大用語 学習目標と授業の流れの確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみの確認 ・本時の目標と内容を提示し, 生徒に目標意識を持たせる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・授業に臨む態度ができてきているか【関心・意欲・態度】
展開 40分	<ol style="list-style-type: none"> 1 実習の概要説明 <ul style="list-style-type: none"> ・ルール ・取扱商品 ・決済方法 ・購買心理過程 2 セリングポイントの確認 3 ロールプレイング(グループ) 4 ロールプレイング(全体) 	<ul style="list-style-type: none"> ・実習の概要を説明し, 流れをイメージさせる。 ・決済方法として現金, 電子マネー, クレジット払いを想定することを伝える。 ・購買心理過程を踏まえ, どのタイミングで顧客に声をかけるかをイメージさせる。 ・各商品のセリングポイントについて確認させる。 ・グループごとに, 販売員役と顧客役に分かれ実習させる。 ・顧客の設定や決済方法についてもアレンジさせ, 様々なシチュエーションを考えさせる。 ・全体での発表をさせ, 評価表を用い, 他の生徒の販売方法や接客マナーを見て評価をさせる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・販売員に求められる役割と知識に関心を持ち, それを身につけようとする意欲があるか。【関心・意欲・態度】 ・セリングポイントについて理解し, 表現できているか。【思考・判断・表現】 ・販売手順やマナーを表現できるか。【思考・判断・表現】 ・正しい言葉遣いで接客ができてきているか。【思考・判断・表現】 ・販売員に必要な知識をもとに, 具体的な販売手順や接客マナーを技能として身につけているか。【技能】
まとめ 5分	<ol style="list-style-type: none"> 1 振り返り 2 次時の予告 3 挨拶 	<ul style="list-style-type: none"> ・実習を通して気づいたことや良かった点, 改善すべき点を振り返らせる。 ・身だしなみの確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・本時の学習内容が理解できたか。【知識・理解】

5 おわりに

この研究授業では、販売員と顧客という設定で、ロールプレイングを行うため、取り扱う商品画像をスクリーンに映し出し、実際の店舗イメージを持てるよう工夫した。事前に各商品のセリングポイントを整理させていたが、適切な表現(言葉遣い)ができない生徒も多く、実践的な学びを継続的に行う必要があると感じた。また私自身の販売員経験がないため、指導に苦慮するところがあった。社会人経験のある先生方からアドバイスを頂きながら、企業研修への参加をするなど研鑽に努めたい。今年度のパワーアップ研修(中堅教諭等資質向上研修)では、ICT機器の効果的な活用についても、課題の1つとして挙げており、この「広告と販売促進」においても、実際の企業のキャッチコピーやロゴ、経営理念などを視覚的に見せることで、興味・関心を引き出すことができた。今後もICT機器の効果的な活用方法について研鑽を深め、生徒が興味・関心を高めながら、主体的に授業に臨む態度を育成できる授業展開を行っていきたい。